

LE RÉSEAU DE CRÉATION
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

DANS CE CADRE	Académie :	Session :
	Examen : CAP	Série :
	Spécialité/option : Cuisine	Repère de l'épreuve :
	Épreuve/sous épreuve :	
	NOM : (en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)	
	Prénoms :	N° du candidat
	Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)
NE RIEN ÉCRIRE	Appréciation du correcteur	
	Note :	

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

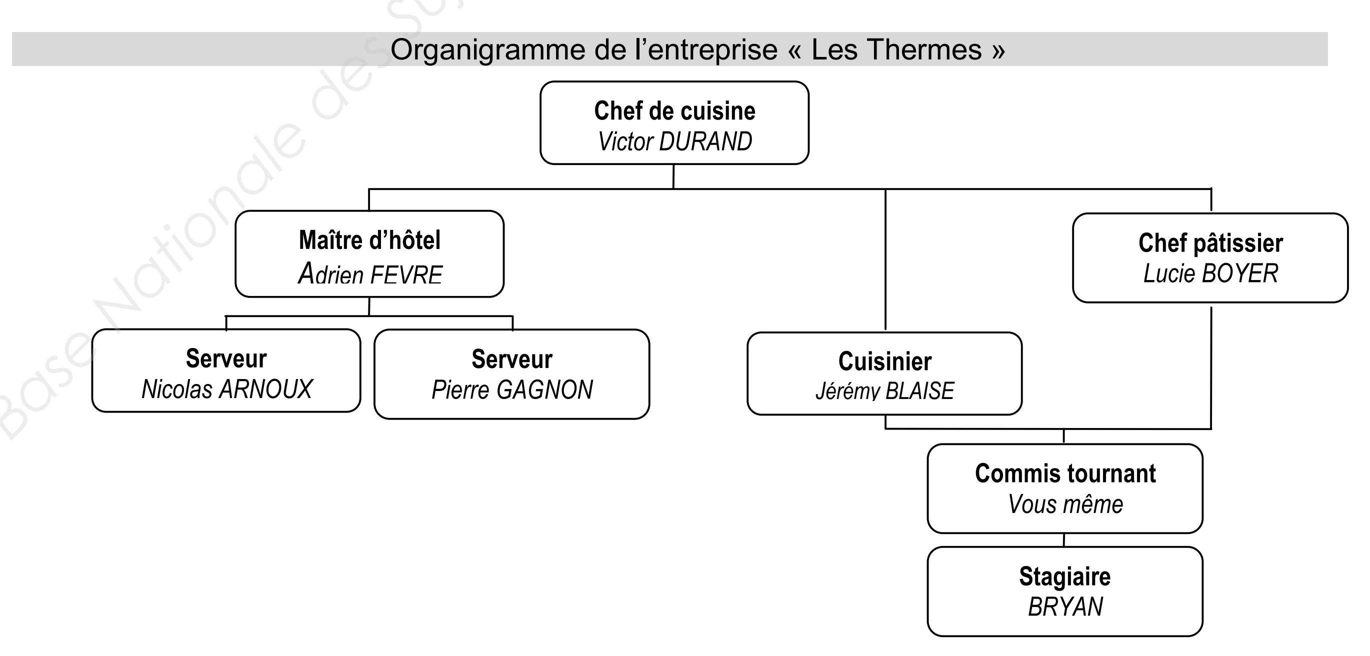
Vous êtes employé(e) comme commis à l'hôtel-restaurant « Les Thermes ».



Cet établissement possède une capacité de 80 places sur deux salles, de capacité égale : une salle de restaurant et une salle de brasserie, ouvertes à la clientèle de passage.

Monsieur Victor DURAND, chef de cuisine, emploie 6 salariés. Un stagiaire préparant un CAP « Cuisine », Bryan, est présent actuellement en cuisine.

Organigramme de l'entreprise « Les Thermes »



NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Avant votre départ en vacances, Monsieur Durand vous demande de l'aider dans la préparation d'un repas de 40 personnes pour un séminaire d'entreprise.

Le menu du séminaire est le suivant :



1ère partie : Approvisionnement et Organisation de la Production Culinaire

1.1 Le chef de cuisine vous demande de compléter les parties grisées des deux fiches techniques de fabrication ci-après :

- Salade façon niçoise (Annexe 1).
- Estouffade de bœuf provençale, pommes vapeur (Annexe 2).

1.2 Il vous demande ensuite de compléter la fiche d'organisation du travail à mettre en place pour réaliser ces deux préparations (Annexe 3).

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Complétez les parties grisées

Annexe N°1

FICHE TECHNIQUE DE FABRICATION

INTITULÉ	Responsable	Nombre de couverts
Salade façon niçoise	*Garde-Manger* / 2	8

MATIÈRES PREMIÈRES	UNITÉ	QUANTITÉ	TECHNIQUES DE RÉALISATION
ÉLÉMENTS DE BASE			1. Cuire les pommes de terre à l'anglaise.
- Haricots verts	kg	0,650	2. Préparer et cuire les haricots verts à l'anglaise.
- Pommes de terre	kg	0,800	
- *Tomates* / 2	kg	0,650	3. Monder les *tomates*. / 2
- Laitue	pièce	1	
- Poivrons	kg	0,250	4. Cuire et écaler les œufs.
- Filets d'anchois	pièce	16	
- Thon	kg	0,250	5. Préparer la laitue.
- Olives noires	kg	0,160	
- Œufs	pièce	4	6. Préparer les poivrons.
ÉLÉMENTS DE FINITION			7. Dénoyauter les olives noires.
- Persil	kg	0,020	8. Laver, équeuter le *persil*. / 2
ASSAISONNEMENT			9. Peler et couper les pommes de terre cuites.
- Sel gros	PM	PM	
- Sel fin	PM	PM	10. Réaliser la vinaigrette avec 1/3 de vinaigre et 2/3 d'huile.
- Poivre du moulin	PM	PM	
- Vinaigre	litre	/ 2 *0,10*	
- Huile d'olive	litre	0,30	11. Dresser et réserver la salade.

MATÉRIEL DE PRÉPARATION	MATÉRIEL DE DRESSAGE / 2
Plaque à débarrasser, 2 casseroles, 3 calottes,1 planche à découper, 1 passoire.	*1 saladier, 1 saucière.*

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe N°2

Complétez les parties grisées

FICHE TECHNIQUE DE FABRICATION

INTITULÉ	Responsable	Nombre de couverts
Estouffade de bœuf provençale, pommes vapeur	**Saucier**	**8**

MATIÈRES PREMIÈRES	UNITÉ	QUANTITÉ
ÉLÉMENTS DE BASE		/ 2
- Morceaux de bœuf	kg	***1,600***
- Huile	litre	0,10
- Farine	kg	0,050
- Pommes de terre	kg	1,500
GARNITURE AROMATIQUE		
- ***Carottes*** / 2	kg	0,150
- Gros oignons	kg	0,150
- Gousses d'ail	pièce	12
- Bouquet garni	pièce	1
ÉLÉMENTS DE LA SAUCE	/ 2	
- Fond de veau brun clair	***litre***	0,60
- Vin blanc	litre	***0,20*** / 2
- Concentré de tomates	kg	0,050
GARNITURE PROVENÇALE		
- Olives vertes	kg	0,250
- Tomates	kg	0,800
- Gousses d'ail	pièce	2
- Bouquet garni	pièce	1
ÉLÉMENTS DE FINITION		
- Persil	kg	0,020
ASSAISONNEMENT		
- Sel gros	PM	PM
- Sel fin	PM	PM
- Poivre du moulin	PM	PM
- Sucre	PM	PM

TECHNIQUES DE RÉALISATION

1. Rissoler la viande.
2. Préparer les légumes de la garniture aromatique.
3. Marquer en cuisson l'estouffade.
4. **Tourner les pommes de terre** / 2
5. Préparer la garniture provençale.
6. Mettre à cuire les pommes vapeur.
7. Décanter l'estouffade.
8. Terminer l'estouffade.
9. Dresser et envoyer l'estouffade.

MATÉRIEL DE PRÉPARATION	MATÉRIEL DE DRESSAGE
Plaque à débarrasser, 4 calottes, 1 bahut, 1 planche à découper, 1 chinois, 1 grande russe, 1 petit rondeau, 2 sauteuses.	***2 plats creux*** / 2

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe N°3

FICHE D'ORGANISATION DU TRAVAIL

➢ Indiquez de façon chronologique et cohérente les différentes phases des préparations à réaliser.

INTITULÉ DES PRÉPARATIONS	
1 – Salade façon niçoise **2 – Estouffade de bœuf provençale, pommes vapeur**	/ 16

PROGRESSION

8h / 14h	*Mise en place du poste de travail*
15	*Rissoler la viande*
30	*Préparer les légumes de la garniture aromatique*
45	*Marquer en cuisson l'estouffade de boeuf*
9h / 15h	*Mettre les pommes de terre de la salade façon niçoise à cuire*
15	*Préparer et cuire les haricots verts*
30	*Tourner les pommes vapeur*
45	*Monder les tomates*
10h / 16h	*Cuire et écaler les œufs*
15	*Préparer la garniture provençale*
30	*Préparer la laitue et les poivrons*
45	*Dénoyauter les olives noires et couper les tomates*
11h / 17h	*Mettre à cuire les pommes vapeur*
15	*Préparer le persil et le thon et découper les œufs*
30	*Peler et couper les pommes de terre de la salade façon niçoise*
45	*Décanter et terminer l'estouffade de terre*
12h / 18h	*Préparer la vinaigrette*
15	*Dresser la salade*
30	*Dresser et envoyer l'estouffade*

Service : *1 saladier, 1 saucière, 2 plats creux, 2 doublures*

Observations :
Indiquer le temps de cuisson de l'estouffade : *entre 2h30 et 3h*

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

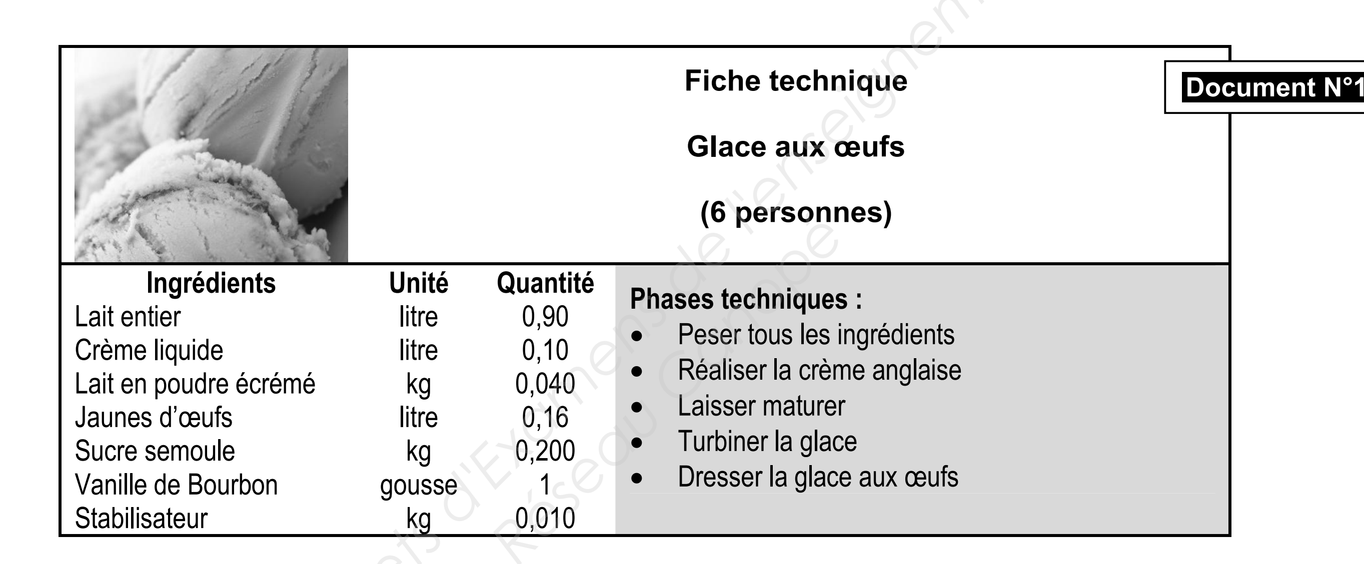
2ème partie : Technologie culinaire, sciences appliquées, connaissance de l'entreprise et de son environnement

2.1 – L'élaboration du dessert

Vous arrivez le mercredi matin en cuisine. Le chef pâtissier vient vous voir, il vous sollicite pour calculer le coût matière du dessert.

Il vous demande de compléter, en vous aidant de la fiche technique et de la mercuriale, la fiche valorisée pour la glace aux œufs (annexe 4).

Document N°1



Fiche technique

Glace aux œufs

(6 personnes)

Ingrédients	Unité	Quantité
Lait entier	litre	0,90
Crème liquide	litre	0,10
Lait en poudre écrémé	kg	0,040
Jaunes d'œufs	litre	0,16
Sucre semoule	kg	0,200
Vanille de Bourbon	gousse	1
Stabilisateur	kg	0,010

Phases techniques :
- Peser tous les ingrédients
- Réaliser la crème anglaise
- Laisser maturer
- Turbiner la glace
- Dresser la glace aux œufs

Document N°2

Extrait de la mercuriale de la cuisine

Désignation du produit	Unité	Prix unitaire HT
Sucre semoule	kg	2,50
Lait entier	litre	1,65
Crème liquide entière	litre	2,40
Lait en poudre écrémé	kg	7,80
Stabilisateur	kg	12,50
Jaunes d'œufs	litre	6,98
Vanille de Bourbon	gousse	1,00

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2.1.1 Compléter la fiche valorisée (annexe n°4).

/ 4 (0.25 par bonne réponse)

Annexe N°4

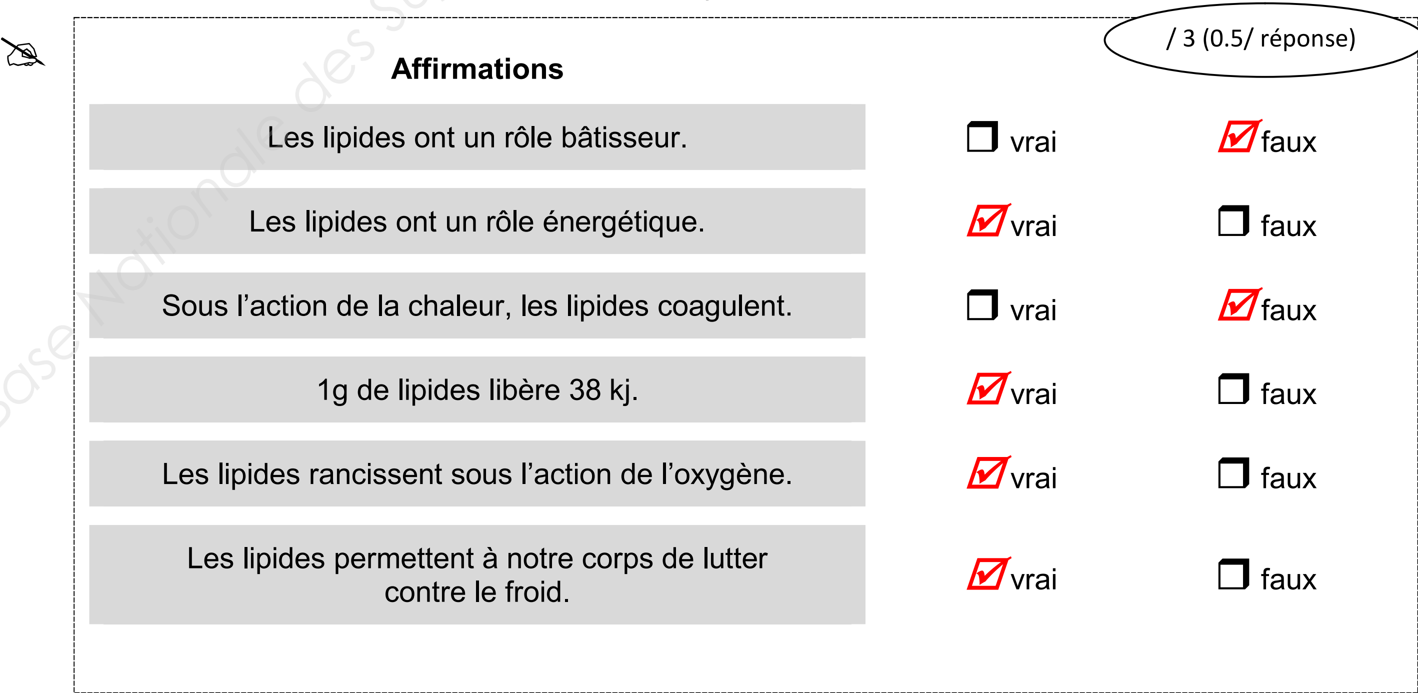
Glace aux œufs (6 personnes)

Denrées	Unité	Quantité	Prix unitaire HT	Montant
Lait entier	litre	0,90	1,65	*1,49*
Crème liquide	litre	*0,10*	*2,40*	0,24
Lait en poudre écrémé	kg	*0,040*	*7,80*	*0,31*
Jaunes d'œufs	litre	*0,16*	*6,98*	*1,12*
Sucre semoule	kg	0,200	*2,50*	*0,50*
Vanille de Bourbon	gousse	*1*	*1,00*	*1,00*
Stabilisateur	kg	0,010	12,50	0,13
			Coût total HT	*4,79*
			Coût de la portion HT	*0,80*

Arrondir tous vos calculs à 2 chiffres après la virgule.

La glace aux œufs contient de la crème fraîche. Vous échangez sur cet ingrédient avec le chef pâtissier.

2.1.2 Préciser si les affirmations suivantes sur les lipides, constituant alimentaire principal de la crème fraîche, sont vraies ou fausses en cochant la bonne réponse.



/ 3 (0.5/ réponse)

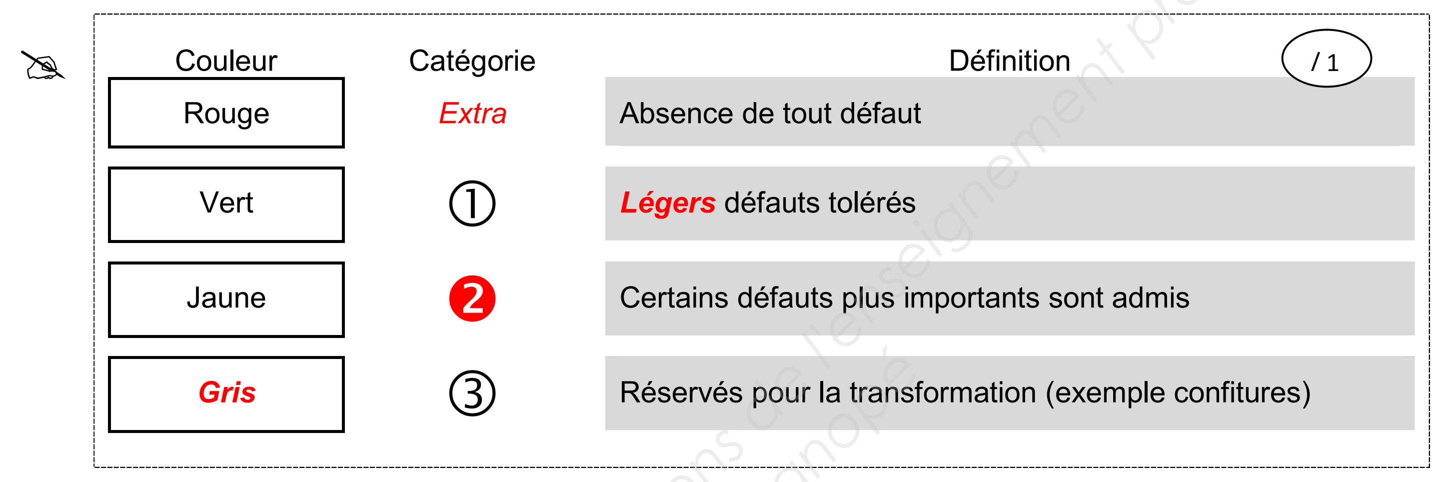
Affirmations		
Les lipides ont un rôle bâtisseur.	☐ vrai	☑ faux
Les lipides ont un rôle énergétique.	☑ vrai	☐ faux
Sous l'action de la chaleur, les lipides coagulent.	☐ vrai	☑ faux
1g de lipides libère 38 kj.	☑ vrai	☐ faux
Les lipides rancissent sous l'action de l'oxygène.	☑ vrai	☐ faux
Les lipides permettent à notre corps de lutter contre le froid.	☑ vrai	☐ faux

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Vous profitez de la présence du pâtissier pour lui demander la catégorie d'abricots qu'il souhaite pour réaliser le dessert : « les abricots rôtis ».

En descendant dans la réserve, vous constatez que l'entreprise achète les quatre catégories d'abricots.

2.1.3 Indiquer les différentes catégories de produits en précisant leurs caractéristiques.



Couleur	Catégorie	Définition
Rouge	*Extra*	Absence de tout défaut
Vert	①	***Légers*** défauts tolérés
Jaune	❷	Certains défauts plus importants sont admis
Gris	③	Réservés pour la transformation (exemple confitures)

/ 1

2.1.4 Indiquer la catégorie d'abricots à choisir pour réaliser ce dessert. Justifier la réponse.



Catégorie ➲ ***Catégorie Extra***

/ 1

Justification ➲ ***Car l'abricot sera servi entier et rôti au client, il faut donc, un abricot sans défaut***

....

....

2.2 – Commandes et réception des marchandises

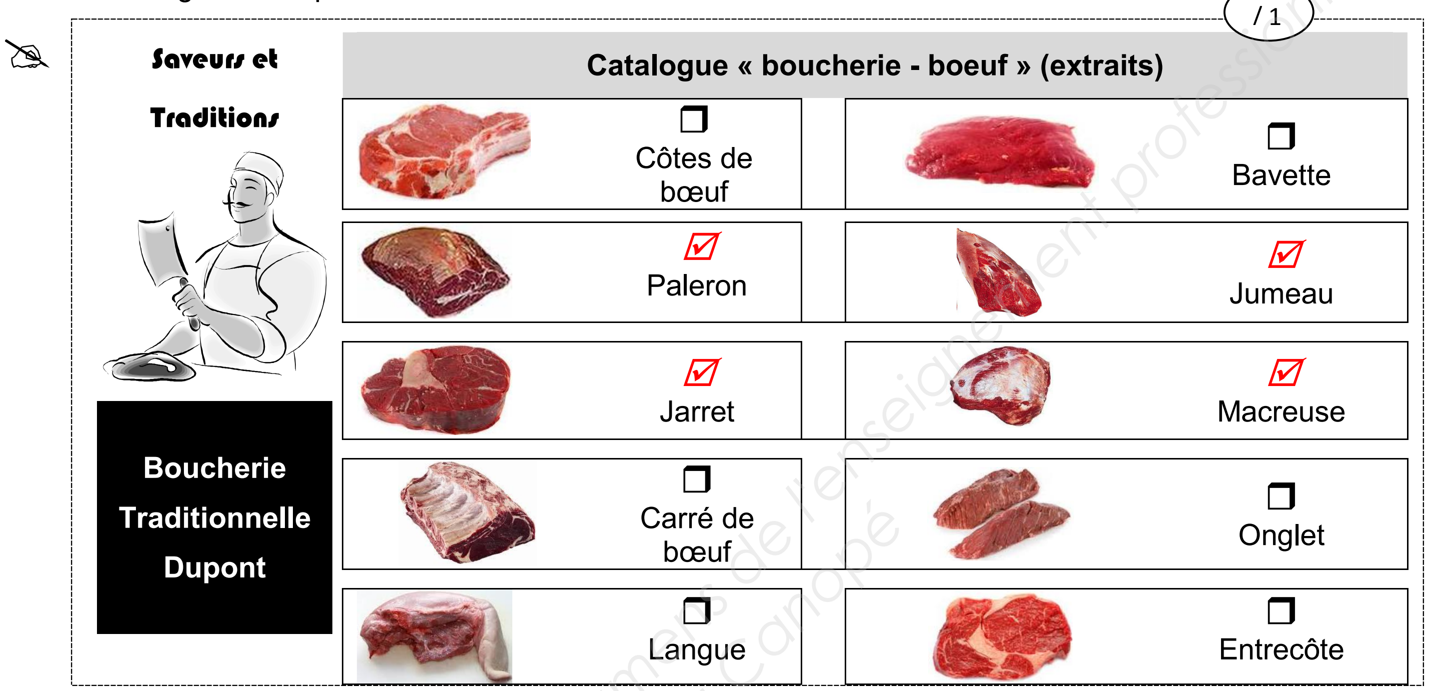
Le chef de cuisine, Monsieur DURAND, vous demande ensuite de l'aide pour préparer le menu « séminaire ». Vous avez en charge de passer les commandes.

Vous commandez la viande de bœuf pour l'estouffade provençale.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2.2.1 Sélectionner dans l'extrait du catalogue « boucherie », deux morceaux de bœuf appropriés pour une cuisson en ragoût telle que l'estouffade de bœuf.

/ 1



Catalogue « boucherie - boeuf » (extraits)

❒ Côtes de bœuf	❒ Bavette
☑ Paleron	☑ Jumeau
☑ Jarret	☑ Macreuse
❒ Carré de bœuf	❒ Onglet
❒ Langue	❒ Entrecôte

2.2.2 Préciser la catégorie à laquelle appartiennent les morceaux sélectionnés.

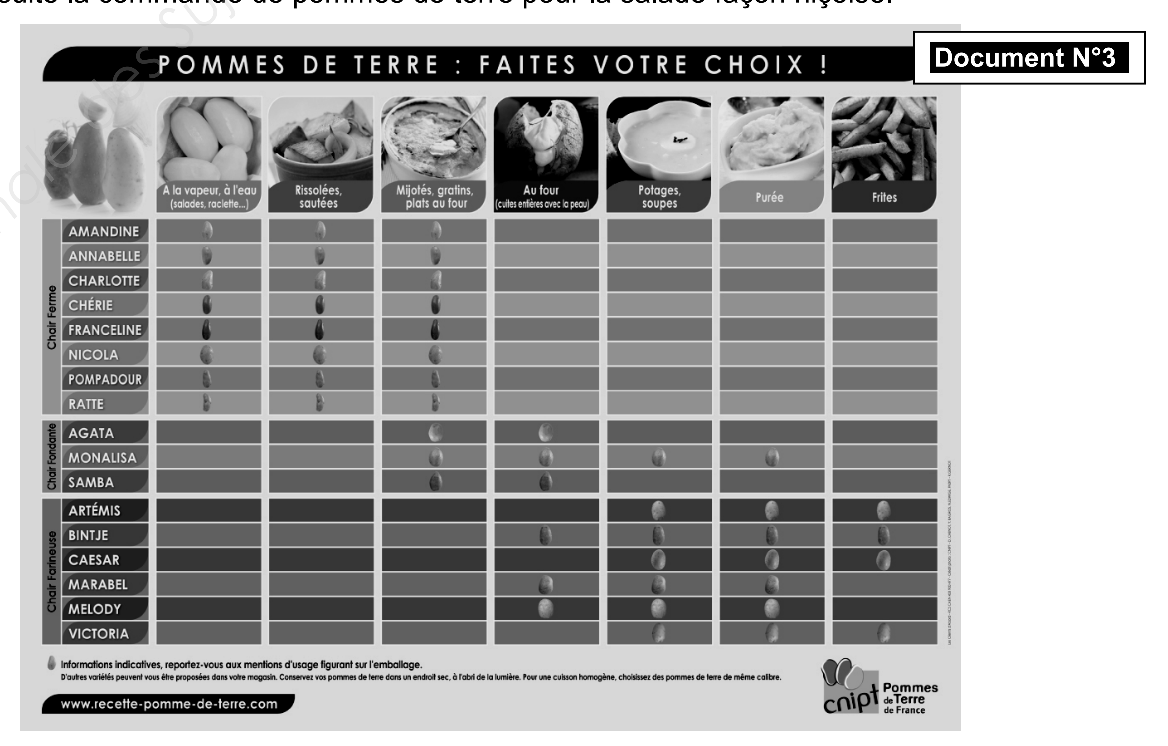
/ 1



Catégorie ➲ ***ce sont des morceaux de troisième catégorie***

Vous passez ensuite la commande de pommes de terre pour la salade façon niçoise.

Document N°3



POMMES DE TERRE : FAITES VOTRE CHOIX !

		A la vapeur, à l'eau (salades, raclette...)	Rissolées, sautées	Mijotés, gratins, plats au four	Au four (cuites entières avec la peau)	Potages, soupes	Purée	Frites
Chair Ferme	AMANDINE	●	●	●				
	ANNABELLE	●	●	●				
	CHARLOTTE	●	●	●				
	CHÉRIE	●	●	●				
	FRANCELINE	●	●	●				
	NICOLA	●	●	●				
	POMPADOUR	●	●	●				
	RATTE	●	●	●				
Chair Fondante	AGATA			●	●			
	MONALISA			●	●	●	●	
	SAMBA			●	●			
Chair Farineuse	ARTÉMIS					●	●	●
	BINTJE				●	●	●	●
	CAESAR					●	●	●
	MARABEL				●	●	●	
	MELODY				●	●	●	
	VICTORIA					●	●	●

● Informations indicatives, reportez-vous aux mentions d'usage figurant sur l'emballage.
D'autres variétés peuvent vous être proposées dans votre magasin. Conservez vos pommes de terre dans un endroit sec, à l'abri de la lumière. Pour une cuisson homogène, choisissez des pommes de terre de même calibre.

www.recette-pomme-de-terre.com

cnipt Pommes de Terre de France

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2.2.3 Rappeler le mode de cuisson des pommes de terre pour ce plat.

/ 1

Mode de cuisson ➲ ***cuisson à l'anglaise***

2.2.4 Repérer dans le document N°3, deux variétés appropriées à ce mode de cuisson :

/ 1

Variété 1 ➲ *toutes pommes de terre à chair ferme acceptées….*

Variété 2 ➲

Le lendemain, les commandes sont livrées. Le chef vous demande de former Bryan, le stagiaire. Vous réceptionnez les pommes de terre et lui indiquez le lieu de stockage des pommes de terre.

2.2.5 Indiquer le lieu de stockage des pommes de terre.

/ 0,5

Lieu de stockage ➲ ***Local à tubercules***

2.3 – Préparation de la salade niçoise

Vous passez ensuite à la préparation en cuisine. Pour réaliser votre salade niçoise, il faut cuire des œufs durs. Le chef vous demande le temps de cuisson pour les œufs durs.

2.3.1 Indiquer le temps de cuisson nécessaire pour les œufs durs.

/ 0,5

Temps de cuisson ➲ ***toutes réponses entre 9 et 11 minutes sont admises***

La cuisson des œufs durs nécessite une vigilance au niveau du temps, vous suggérez à votre chef le recours aux ovo-produits.

2.3.2 Indiquer un avantage et un inconvénient des deux produits possibles (œufs frais ou ovo-produits).

/ 2

	Avantage	Inconvénient
Œufs frais	➲ ***qualité organoleptique***	➲ ***risque sanitaire***
Ovo-produits (œufs en saumure, en tube…)	➲ ***gain de temps, faible risque sanitaire***	➲ ***faible qualité organoleptique, conservation***

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Pour la cuisson des œufs durs, vous utilisez un brûleur à gaz atmosphérique. Bryan, le stagiaire vous questionne sur les organes de ce matériel.

2.3.3 Préciser les différents éléments du brûleur à gaz atmosphérique (annexe n°5) en reportant les quatre termes ci-dessous dans les cases correspondantes sur le schéma du brûleur

Air primaire	Mélange gaz + air	Air secondaire	Arrivée de gaz

Annexe N°5

➲ *Air secondaire*

➲ *Air primaire*

➲ *Mélange gaz + air*

➲ *Arrivée de gaz*

Diffuseur

Chambre de mélange

Source : www.energieplus-lesite.fr

/ 1

Bryan s'interroge également sur la combustion du gaz et sur les précautions d'usage de ce matériel.

2.3.4 Indiquer deux signes visibles d'une bonne combustion du gaz.



Signes ➲ ***Une bonne combustion du gaz donne une <u>flamme bleue</u>, <u>régulière</u>, <u>silencieuse</u> et <u>sans dépôt noir</u> au fond des casseroles et <u>sans production de gaz toxique</u>.***

/ 1

Un mauvais réglage du brûleur atmosphérique peut être dangereux pour le personnel.

2.3.5 Citer deux risques encourus en cas de mauvais réglage :



Risques ➲ ***Les risques encourus pour le personnel sont des <u>malaises</u> voire une <u>asphyxie</u> dus à la <u>formation de monoxyde de carbone, gaz incolore et inodore.</u>***

/ 1

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Bryan vous demande alors des informations sur l'organe de sécurité d'un brûleur à gaz atmosphérique. Cet organe ne se trouve pas sur le schéma et vous lui donnez quelques renseignements.

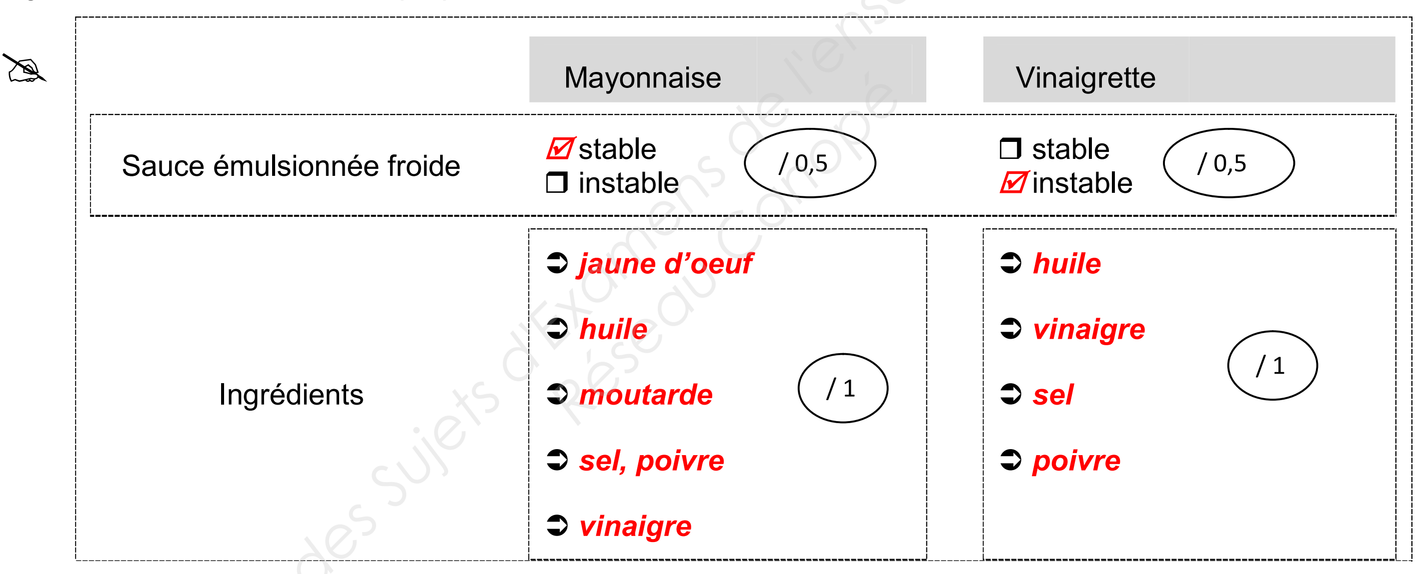
2.3.6 Indiquer l'organe de sécurité présent sur un brûleur à gaz atmosphérique.



Organe de sécurité ➲ ***Le thermocouple*** / 1

Afin de terminer la préparation de la salade façon niçoise, vous demandez à Bryan de réaliser une vinaigrette ainsi qu'une mayonnaise pour un autre plat. Vous vérifiez ses connaissances sur l'élaboration de ces deux sauces.

2.3.7 Précisez, pour chaque sauce (mayonnaise et vinaigrette), le type d'émulsion réalisée, ainsi que les ingrédients nécessaires à leur préparation.

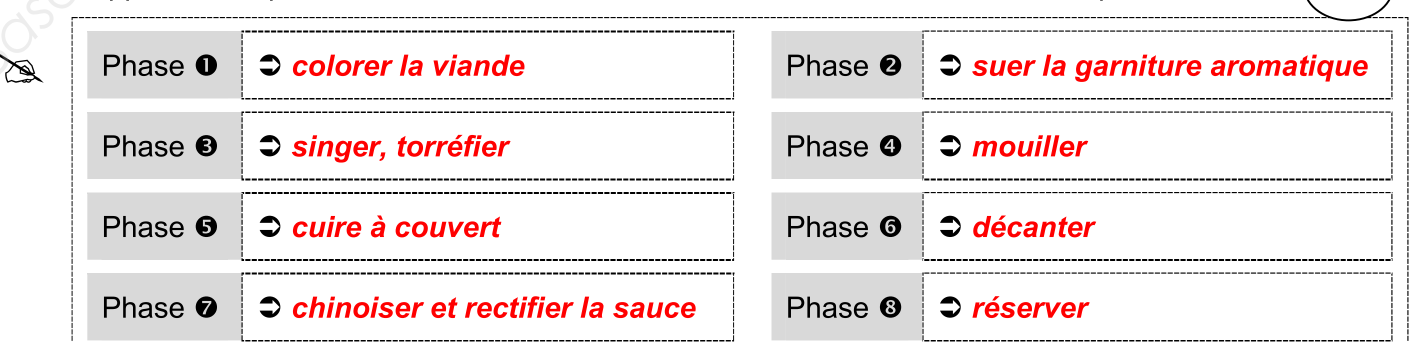


	Mayonnaise	Vinaigrette
Sauce émulsionnée froide	☑ stable ❒ instable / 0,5	❒ stable ☑ instable / 0,5
Ingrédients	➲ ***jaune d'oeuf*** ➲ ***huile*** ➲ ***moutarde*** / 1 ➲ ***sel, poivre*** ➲ ***vinaigre***	➲ ***huile*** ➲ ***vinaigre*** / 1 ➲ ***sel*** ➲ ***poivre***

2.4 - Préparation de l'estouffade de boeuf

Le chef de cuisine M. Durand, vous demande d'accompagner Bryan dans l'élaboration de l'estouffade de bœuf à la provençale. Afin de faciliter sa progression, vous rédigez un document de synthèse concernant la technique de cuisson d'un ragoût à brun.

2.4.1 Rappeler les 8 phases nécessaires à l'élaboration de l'estouffade de bœuf à la provencale. / 2



Phase ❶	➲ ***colorer la viande***	Phase ❷	➲ ***suer la garniture aromatique***
Phase ❸	➲ ***singer, torréfier***	Phase ❹	➲ ***mouiller***
Phase ❺	➲ ***cuire à couvert***	Phase ❻	➲ ***décanter***
Phase ❼	➲ ***chinoiser et rectifier la sauce***	Phase ❽	➲ ***réserver***

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2.4.2 Indiquer le matériel utilisé et préciser la température maximale ainsi que le temps de refroidissement réglementaire.



/ 0,5	/ 0,5
Matériel ➲ ***cellule de refroidissement rapide (mécanique ou cryogénique)***	Il faut passer d'une température à cœur du produit de + 63°C à ***+ 10*** °C en moins de ***2 heu***res

2.5 – Fin de service

Le service du midi touche à sa fin. Vous devez effectuer le nettoyage et la désinfection. Vous utilisez un produit dont l'extrait de la fiche technique est située en **document n°3.**

Document N°3

Fiche technique du produit DNA 01 (extraits)

❖ **Avantages produit**

- Désinfecte tous types de surfaces en milieu alimentaire.
- Traitement bactéricide et fongicide.
- Actif sur Salmonelle, Listeria et virus de la Grippe Aviaire.
- Produit conçu et fabriqué en France.

❖ **Dosage et mode d'emploi**

Utilisation manuelle ou centrale de désinfection

Usage quotidien : diluer 7,5 ml dans 1 litre d'eau à température ambiante 20-25°C.

- Appliquer la solution par trempage, pulvérisation, arrosage.
- Laisser agir 5 min.
- Rincer à l'eau potable.

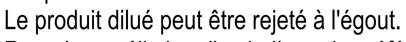
Le produit ne laisse aucune odeur après son utilisation.

❖ **Précautions d'emploi :**



XI

Risque de lésions oculaires graves.
Conserver hors de portée des enfants.
En cas de contact avec les yeux, laver immédiatement et abondamment avec de l'eau et consulter un spécialiste.
Porter un appareil de protection des yeux/du visage.
En cas d'ingestion, consulter immédiatement un médecin et lui montrer l'emballage ou l'étiquette.
Le produit dilué peut être rejeté à l'égout.
Recycler ou éliminer l'emballage de préférence par un collecteur ou un organisme agréé.
Rincer le matériel à l'eau claire après utilisation.
Respecter les mesures de sécurité usuelles pour l'utilisation de produits chimiques.
Stocker dans des conditions normales de température.
Utiliser les biocides avec précaution.
Avant toute utilisation, lire l'étiquette et les informations concernant le produit.

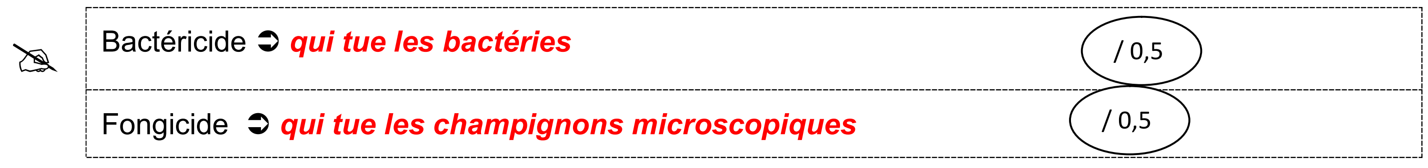


Fiche de données de sécurité disponible sur www.quickfds.fr

(Source : www.levrai.fr)

Durant le nettoyage, vous demandez à Bryan de consulter la fiche technique du produit d'entretien.

2.5.1 Le produit a une action bactéricide et fongicide. Définir ces 2 termes.



Bactéricide ➲ ***qui tue les bactéries***	/ 0,5
Fongicide ➲ ***qui tue les champignons microscopiques***	/ 0,5

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

La notice précise que le produit est efficace sur le virus de la grippe aviaire.

2.5.2 Qualifier le type de produit d'entretien qui tue les virus.



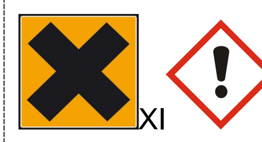
Virucide



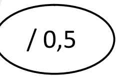
Sur l'extrait de la fiche technique (document n°3), on trouve deux pictogrammes (ancienne et nouvelle réglementation). Ces deux pictogrammes ont la même signification.

2.5.3 Donner cette signification.





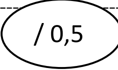
➲ ***irritant***



2.5.4 Indiquer une mesure de sécurité liée à l'utilisation de ce produit.



Mesure de sécurité ➲ ***porter des gants, un masque, des lunettes…***

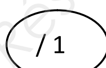


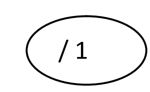
Le chef souhaite vous voir à la fin du service. En effet, les clients du séminaire ont apprécié le repas et aimeraient dîner au restaurant ce soir. Vous devez proposer un menu.

2.5.5 Citer deux hors-d'œuvres froids, différents de votre salade façon niçoise, et deux hors d'œuvres chauds.



Hors d'œuvre froid n°1 ➲ ***salade piémontaise*** Hors d'œuvre froid n°2 ➲ ***assiette de charcuteries….***	Hors d'œuvre chaud n°1 ➲ ***saucisson brioché*** Hors d'œuvre chaud n°2 ➲ ***chou surpise, crêpe au jambon…***





Pour répondre à la demande des clients qui souhaitent un repas léger, équilibré et frais, Monsieur DURAND décide de mettre des carottes râpées en entrée. Il vous demande de vérifier votre proposition de menu et de l'adapter si nécessaire.

MENU



Carottes râpées au citron, chair de tourteau, sorbet oriental à l'orange

ꕥ ꕥ ꕥ

Colin cuisson vapeur, riz sauvage et crème de langoustine

ꕥ ꕥ ꕥ

Fromage blanc, crème fraîche et fines herbes

ꕥ ꕥ ꕥ

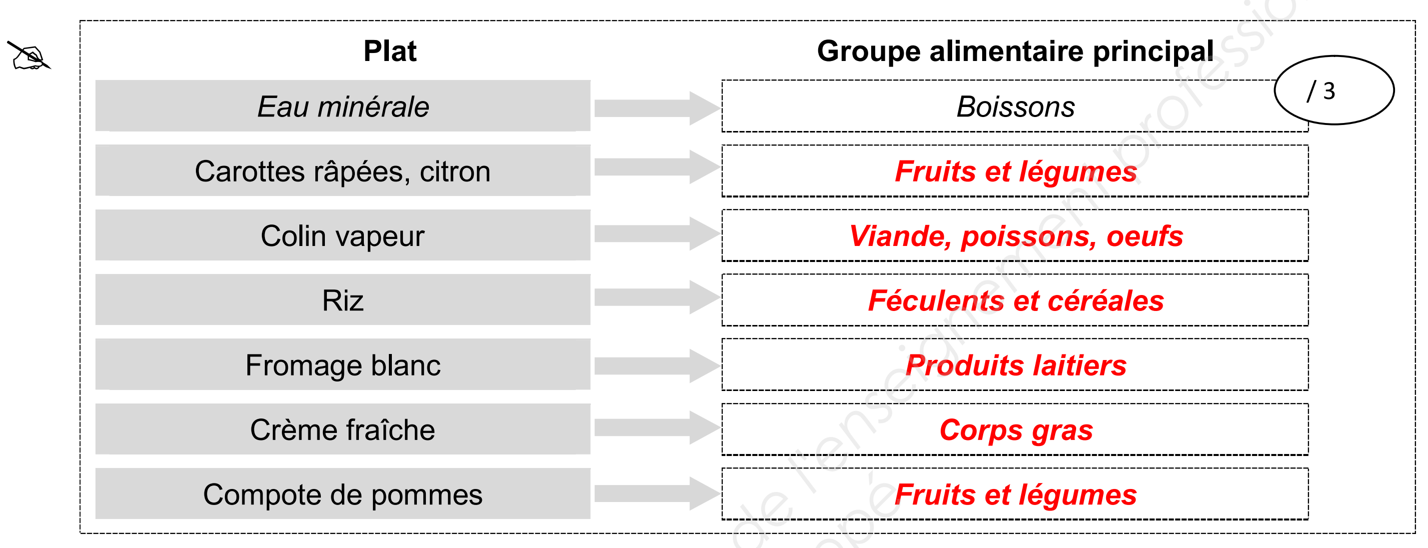
Vacherin glacé à la framboise, compote pommes-rhubarbe

Boisson : eau minérale

LES THERMES

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

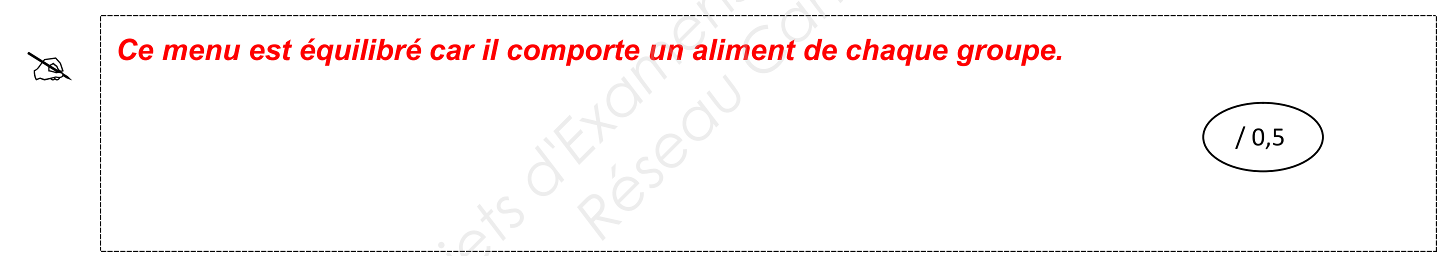
2.5.6 Indiquer le groupe alimentaire principal de chaque plat ci-dessous en suivant l'exemple de l'eau minérale.



Plat	Groupe alimentaire principal
Eau minérale	*Boissons*
Carottes râpées, citron	***Fruits et légumes***
Colin vapeur	***Viande, poissons, oeufs***
Riz	***Féculents et céréales***
Fromage blanc	***Produits laitiers***
Crème fraîche	***Corps gras***
Compote de pommes	***Fruits et légumes***

/ 3

2.5.7 Expliquer pourquoi le menu que vous avez proposé est équilibré.



Ce menu est équilibré car il comporte un aliment de chaque groupe.

/ 0,5

Comme tous les agrumes, le citron est riche en vitamine C.

2.5.8 Préciser deux rôles de la vitamine C pour le corps humain :

/ 2

Rôle 1 ➲ ***pouvoir antioxyadant***

Rôle 1 ➲ ***participe aux défenses contre les infections…***

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2.6 – Congés

Votre service terminé, vous êtes prêt à partir en vacances. Vous avez réservé une pension complète dans un grand hôtel sur la côte. Monsieur Durand vous a remis un article proposé par l' « UFC – Que choisir ». Celui-ci donne quelques conseils pour avoir des vacances sereines (document 4).

Document N°4

Extrait du « Guide des vacances sereines »

Vos droits au restaurant

Pendant toute l'année mais plus particulièrement pendant les vacances, aller au restaurant constitue un plaisir et un moment de détente. Mais de la commande à l'addition, certains problèmes peuvent venir gâcher le repas. […]

▪ La carte d'un restaurant doit-elle toujours être accessible depuis l'extérieur du restaurant ?

Oui, la carte d'un restaurant doit toujours faire l'objet d'une double présentation. D'abord, un affichage visible et lisible de l'extérieur, pendant toute la durée du service et au moins à partir de 11 h 30 pour le déjeuner et de 18 h pour le dîner. Ensuite, une seconde remise de la carte doit avoir lieu en main propre une fois que le client est assis à table. […]

▪ Un restaurateur est-il tenu de modifier un plat qui ne me conviendrait pas ?

Un restaurateur n'est nullement contraint d'accepter une modification de plat. Lorsque le client demande une telle adaptation, il adresse au restaurateur une contre-proposition, que celui-ci est libre ou non d'accepter. […]

▪ Puis-je apporter ma propre bouteille de vin au restaurant ?

Cette pratique est tout à fait légale, mais reste soumise à l'accord du restaurateur. Prenez ainsi garde de prévenir le restaurant de votre intention d'apporter votre propre bouteille lors de votre réservation. Elle peut toutefois donner lieu au paiement d'un « droit de bouchon » perçu par le restaurateur au titre du service fourni et de l'utilisation du matériel du restaurant (ouverture de la bouteille, dégustation, usage d'un seau à glace…). […]

▪ Un restaurateur est-il responsable des dommages subis dans son établissement ?

Oui, un restaurateur est responsable de la sécurité et de la salubrité de son établissement. Il est ainsi possible de demander réparation pour les incidents ou accidents survenus dans le restaurant.
En cas de faute du restaurateur, […] le préjudice subi du fait d'une intoxication alimentaire, de l'utilisation de matériel dangereux ou déficient (tel un verre ébréché), d'une chute au sein de l'établissement ou encore du fait d'une maladresse du serveur (vêtement taché…) devra être indemnisé. […]

www.quechoisir.org - Fiche conso pratique – 19 juillet 2012

(1) UFC = Union Fédérale des Consommateurs.

2.6.1 Préciser le rôle d'une association comme « UFC – Que choisir ».

/ 0,25



Les associations de défense des consommateurs informent, conseillent et soutiennent les consommateurs.

2.6.2 Indiquer à qui sont destinées les informations contenues dans le « Guide des vacances sereines ».

/ 0,25



Elles sont destinées aux consommateurs.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

La carte d'un restaurant fait l'objet d'une double présentation au client.

2.6.3 Préciser les deux présentations de la carte faites auprès du client. / 0,25

Affichage visible et lisible de l'extérieur

La remise de la carte doit se faire en mains propres

Vous dînez au restaurant de l'hôtel où vous séjournez. Le plat proposé au menu que vous avez choisi ne vous convient pas.

2.6.4 Préciser si vous pouvez demander une modification du menu et si le chef est dans l'obligation d'accepter. / 0,25

Oui, il est possible de demander une modifcation du menu mais le restaurateur n'est pas contraint d'accepter cette demande.

Vous avez apporté une bouteille de Bordeaux pour déguster lors de votre repas. Le serveur vous fait payer un « droit de bouchon », vous contestez. Pourtant, lors de votre réservation, vous avez été autorisé(e) par le restaurant à venir avec votre propre bouteille de vin.

2.6.5 Préciser si le serveur a commis une erreur ou si « un droit de bouchon » peut être facturé. Justifier votre réponse. / 0,25

Le serveur :
- ❒ a commis une erreur
- ☑ peut facturer un « droit de bouchon »

Justification :
➲ ***Un « droit de bouchon » peut être facturé par le restaurateur au titre du service fourni et de l'utilisation du matériel du restaurant lorsque le client a été autorisé à apporter sa propre bouteille de vin.*** / 0,25

Lors de ce dîner, un serveur a renversé une assiette sur vous en trébuchant sur votre sac posé au pied de votre chaise. Votre tenue est couverte de concassé de tomates.

2.6.6 Préciser si vous êtes en droit d'exiger réparation pour le dommage subi. Justifier votre réponse. / 0,25

Vous pouvez exiger la réparation pour le dommage commis :
- ☑ oui
- ❒ non

Justification :
➲ ***Si un client est victime d'une maladresse du serveur, le restaurateur doit réparer le dommage subi (ex : lui rembourser les frais de teinturier).*** / 0,25

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2.7 – Licenciement

Durant vos congés, vous etes contacté(e) par votre collègue, Pierre GAGNON, qui vient d'être licencié. Il a reçu de Monsieur DURAND un certificat de travail **(document n°5)**.

Document N°5

CERTIFICAT DE TRAVAIL

Je soussigné, Victor DURAND, en ma qualité de gérant de la SARL LES THERMES, Place du Centenaire à 06230 SAINT-JEAN-CAP-FERRAT (06230), certifie que Monsieur Pierre GAGNON demeurant 11, allée des Roses, 06230 Saint-Jean-Cap-Ferrat, dont le numéro de sécurité sociale est le 1 89 11 75 109 145 87 a travaillé dans notre société du 02/01/2013 au 01/03/2013 en qualité de commis de cuisine.

Le contrat de travail a été rompu à mon initiative suite à des retards répétés de Monsieur GAGNON.

Conformément aux dispositions prévues par la loi sur la formation professionnelle (loi n°2009–1437) et du décret n°2010–64), je vous confirme que vous justifiez au départ de l'entreprise d'un solde de 120 heures acquises au titre du DIF (Droit Individuel à la Formation). Ces heures correspondent à un montant de 1 166,40 €.

L'Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) compétent pour financer une éventuelle action de formation est le FAFIH.

Etabli en double exemplaire, à Saint-Jean-Cap-Ferrat, le 07/03/2014.

Signature :
DURAND

Monsieur GAGNON vous demande quelques conseils.

2.7.1 Préciser l'utilité du certificat de travail pour un salarié. / 0,5



Le certificat de travail permet au salarié qui quitte définitivement l'entreprise de prouver qu'il est libre de tout engagement et de postuler ainsi auprès d'un autre employeur.

Après consultation du code du travail (document n°6), vous vérifiez si le certificat de travail de Monsieur GAGNON est conforme à la législation.

Document N°6

CODE DU TRAVAIL

Article D1234-6

Le certificat de travail contient exclusivement les mentions suivantes :

1° La date d'entrée du salarié et celle de sa sortie ;

2° La nature de l'emploi ou des emplois successivement occupés et les périodes pendant lesquelles ces emplois ont été tenus.

3° Le solde du nombre d'heures acquises au titre du droit individuel à la formation et non utilisées, […] ainsi que la somme correspondant à ce solde ;

4° L'organisme collecteur paritaire agréé compétent […].

www.legifrance.gouv.fr

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2.7.2 Préciser si le certificat reçu par votre collègue est conforme à la législation et justifier la réponse.

Le certificat est conforme aux dispositions prévues par le code du travail : / 0,5

❒ oui

☑ non / 0,5

Justification

➲ ***Le certificat de travail du salarié précise le motif de rupture du contrat de travail (rupture pour des retards répétés du salarié), ce qui n'est pas conforme aux dispositions prévues par le code du travail. En effet, un certificat de travail doit comporter uniquement les mentions prévues par le code du travail. Les indications susceptibles de porter préjudice au salarié sont interdites.***

Monsieur GAGNON souhaite savoir si d'autres documents doivent lui être remis à la fin de son contrat de travail.

2.7.3 Citer un autre document de fin de contrat qui doit être remis par l'employeur au salarié.

attestation ASSEDIC

/ 0,5